

INFORME DE PETICIONES-QUEJAS- RECLAMOS Y DENUNCIAS	
AUDITOR	Maritza Velandia Cardozo Doris Helena Orrego Ramírez Victor Hernando Ojeda Ladino
Período Evaluado Segundo Semestre de 2018	Fecha de elaboración Abril 10 de 2019
INTRODUCCIÓN	
<p>Ley 1474 del 12 de julio de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”, en el artículo 76 establece: “...La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios...” y lo establecido en la Ley 1755 de 2015.</p>	
OBJETIVO	
<p>Evaluar según los informes publicados en la WEB de la entidad, el cumplimiento de las normas legales vigentes relacionadas con las respuestas de las PQRD, manifestadas por los ciudadanos para el segundo semestre de 2018 e identificar las fortalezas y debilidades en la gestión por parte de la Secretaria General como responsable de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que se formulen por parte de los ciudadanos en cumplimiento de la Misión de la entidad.</p>	
METODOLOGÍA	
<p>Teniendo en cuenta la información que la Secretaría General reporta trimestralmente en la página WEB, el procedimiento GAD-PRC18 v3 y v4 “PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS”, la información física entregada y la contenida en el sistema ORFEO del segundo semestre de 2018; se evaluó el cumplimiento normativo.</p>	

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

DESARROLLO

Con el objetivo de evidenciar la observancia normativa de la gestión de las PQRD para el segundo semestre de 2018, el GIT de Control Interno teniendo en cuenta las directrices y los informes publicados por parte de la Secretaría General en la WEB de la entidad, realizó la evaluación de la recepción, trámite, y seguimiento de las PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRD) de la Contaduría General de la Nación.

1. CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS

GRÁFICA 1



Durante el segundo semestre del año 2018, se evidencia en los informes trimestrales, que el grupo de interés que presentó mayor número de solicitudes, fueron los ciudadanos como se evidencia en la gráfica.

2. INFORME PUBLICADO EN LA WEB

Para los informes publicados en la página WEB de las PQRD en el tercer y cuarto trimestre del año 2018, se verificó la trazabilidad en cuanto a la recepción, tiempo de respuesta y coherencia de la información entre el Sistema ORFEO, los soportes físicos y el cumplimiento de los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones acorde con los artículos 14 y 21 de la Ley 1755 de 2015; como resultado de éstas pruebas, a continuación enunciamos los aspectos que llamaron la atención:

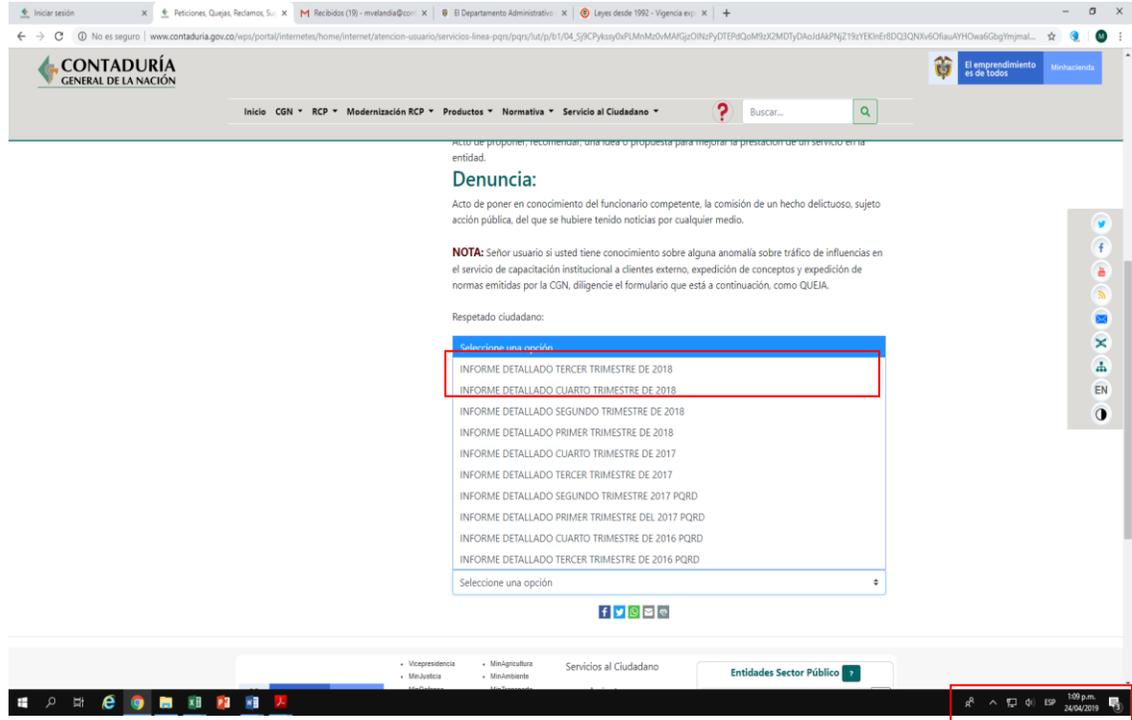
OBSERVACIÓN

➤ OPORTUNIDAD DE PUBLICACIÓN EN LA PÁGINA WEB

Dentro del proceso de evaluación, se verificó el cumplimiento de la actividad No 5 y 9 respectivamente del procedimiento GAD-PRC18 v3 y v4 "PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS", en las que establecen que la publicación del informe se realizarán dentro de los 12 y 10 primeros días del

"Cuentas Claras, Estado Transparente"

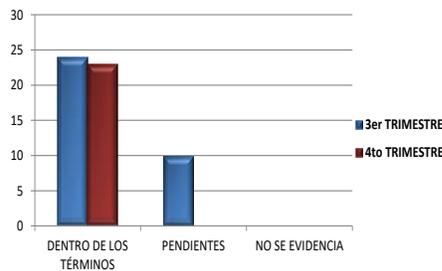
mes siguiente al trimestre; evidenciando que para el tercer y cuarto trimestre se publicaron en término dando cumplimiento a las actividades; sin embargo a la fecha de éste informe, no se observa la publicación del primer trimestre de 2019.



➤ **TÉRMINOS DE RESPUESTA DE LAS PQRD**

GRÁFICA 2

TÉRMINOS DE RTA PQRD 2do SEMESTRE



Datos tomados de los informes trimestrales

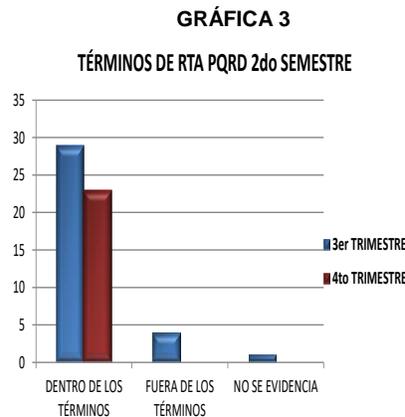
Acorde con los datos del informe para el segundo semestre de 2018 se establece que las PQRD se contestaron dentro de los términos y 10 quedaron pendiente de respuesta.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Al evaluar los datos y la validez de la grafica 2, el GIT efectuó un análisis de las respuestas físicas, los informes trimestrales vs Sistema Orfeo, se pueden inferir los siguientes aspectos:

- ✓ En los infomes trimestrales de las PQRD publicados se comunica que algunas están pendientes de respuesta y de acuerdo con el periodo de corte del informe y las respuestas efectuadas a éstas, es incorrecto.
- ✓ En los informes en el ítem “DENTRO O FUERA DE TÉRMINO” se expresa dentro y acorde con los documentos físicos y los términos de Ley están fuera.

Teniendo en cuenta las apreciaciones anteriores, la gráfica 3 refleja el comportamiento real para el segundo semestre 2018, el cual evidencia que cuatro respuestas se presentaron fuera de los términos y no todos dentro de los términos como lo refleja la gráfica 2.



Datos tomados del análisis de los soportes VS ORFEO

Para el 4to trimestre no se evidenciaron respuestas fuera de los términos, producto del plan de mejoramiento efectuado por la Secretaría General.

- ✓ En cuanto a los términos de respuesta a las PQRD, en el trámite de traslado por competencia, la Ley 1755 de 2015 Artículo 21 indica que se debe trasladar dentro de los 5 DIAS siguientes a la entidad competente; para la petición mencionada en el próximo cuadro, el querellante efectuó en la solicitud varios puntos; los de competencia de la CGN se respondieron en los términos establecidos; sin embargo; acorde con la evidencia no se cumple con los términos de traslado por competencia;

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

➤ INFORMACIÓN DE FECHAS DE LAS PQRD

Para los datos en las columnas “FECHA PQRD y FECHA DE RESPUESTA” reportadas en los dos últimos informes trimestrales del año 2018; se infiere que éstas se diligencian con la fecha de recibido el correo o la de radicado en recepción; al realizar la validación con los soportes y ORFEO, se evidencian en algunos casos imprecisiones en las fechas de recepción y respuesta de la PQRD, toda vez que para algunos casos reportan la fecha de Orfeo, en otros la de elaboración de los oficios y en otros error al digitalizar

Información efectuada por control interno													
NOMBRE QUERELLANTE	ENTIDAD	FECHA PQR	FECHA DE RESPUESTA	FECHA DE RADICADO ORFEO	FECHA DE RESPUESTA ORFEO	FECHA DE RADICACIÓN QUERELLANTE	FECHA DE RESPUESTA QUERELLANTE	DENTRO O FUERA DE TÉRMINO FECHAS DE RADICADO Y RESPUESTA DEL QUERELLANTE	TIPO	CANAL	DENTRO O FUERA DE TÉRMINO	ASUNTO	DEPENDENCIA ASIGNADA
DAVID DÍAZ	PERSONAL	18/10/2018	13/11/2018	18/10/2018	2/11/2018	19/10/2018	2/11/2018	DENTRO	PETICIÓN	CORREO	DENTRO	CONSULTA CONTABLE	GIT DOCTRINA Y CAPACITACIÓN

➤ INFORMACIÓN DE IDENTIFICACIÓN DEL QUERELLANTE

La efectividad de la información es insuficiente, en el informe publicado en el cuarto trimestre, se muestra error al describir la “Entidad” que remite la petición o no la identifica; toda vez que en el nombre del querellante y la entidad no es correcto, como se evidencia en el siguiente cuadro.

información efectuada por control interno														
NOMBRE QUERELLANTE	ENTIDAD	ENTIDAD CORRECTA	FECHA PQR	FECHA DE RESPUESTA	FECHA DE RADICADO ORFEO	FECHA DE RESPUESTA ORFEO	FECHA DE RADICACIÓN QUERELLANTE	FECHA DE RESPUESTA QUERELLANTE	DENTRO O FUERA DE TÉRMINO FECHAS DE RADICADO Y RESPUESTA DEL QUERELLANTE	TIPO	CANAL	DENTRO O FUERA DE TÉRMINO	ASUNTO	DEPENDENCIA ASIGNADA
VIVIANA MARÍA ZAPATA CÓRDOBA	SECRETARÍA DE HACIENDA	SECRETARÍA DE HACIENDA DE BELLO ANTIOQUIA	13/11/2018	3/12/2018	14/11/2018	30/11/2018	13/11/2018	30/11/2018	DENTRO	PETICIÓN	CORREO	DENTRO	SOLICITUD	SUBCONTADURÍA DE CENTRALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

➤ INFORMACIÓN EN EL SISTEMA ORFEO

Al realizar las pruebas de trazabilidad de la información de los reportes trimestrales, expedientes físico y ORFEO, se establecieron debilidades de control, por cuanto:

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

- ✓ Se evidencia que entre la fecha de radicado del querellante HÉCTOR DANIEL GARCÍA SUÁREZ mandó un correo con fecha 5 de julio de 2018 y la fecha incluida en el orfeo 9 de octubre de 2018, pasaron 67 días causando extemporaneidad.
- ✓ En algunas casos en ORFEO no se observa la evidencia de la respuesta por correo electrónico.
- ✓ Se evidencia que se radica la respuesta de la PQRD en Orfeo con fecha 28/11/18 de ARBEY QUIJANO CALAMBAS; pero el radicado en correspondencia es el de 25 de enero del año 2019, pasados 39 días.
- ✓ Se observaron inconsistencias en la identificación del querellante en cuanto al nombre y asunto de la PQRD como es el caso de ANA MARÍA BONILLA SALDAÑA.

➤ OTROS TEMAS EN EL INFORME

En los informes publicados se evidencian inconsistencias como:

- ✓ En la proforma del formato a publicar, se especifica FECHA PQR siendo lo correcto PQRD.
- ✓ El informe del 3er trimestre en la anotación hay imprecisiones por cuanto se informa como pendientes y por la fecha de presentación y respuesta se debe establecer o informar el término de respuesta (DENTRO o FUERA)
- ✓ En el informe del 4to trimestre de 2018 se presentan dos errores de forma como son: A) La fecha está errada por que se menciona “13/04/2018” la cual debería ser como maximo 16/01/2019 y B) En los comentarios se dice 25 solicitudes, siendo lo correcto 23 solicitudes.

3. SEGUIMIENTO

En el procedimiento GAD-PRC18 v3 y v4 “PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS”, en la actividad No 3 y 6 respectivamente, se establece que se debe diligenciar el formato GAD18-FOR05 “Seguimiento a respuestas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias”, con el fin de realizar el control de tiempos de respuesta y gestión de PQRD; una vez verificado el cumplimiento y con base a la información recibida, se puede inferir que el control no es oportuno y efectivo toda vez que:

- ✓ El formato GAD18-FOR05 se creó el 21 de noviembre de 2018 y acorde con los registros, se observa que se diligenció a partir del 11 de diciembre, desestimando el control de las PQRD recibidas con anterioridad.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

- ✓ Según lo establece el procedimiento de las PQRD, éstas son recibidas y registradas en el formato GAD-PRC18 V1 e informarlas y publicarlas en la WEB en el “INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS”, para el periodo del 4to trimestre de 2018; partiendo de la información suministrada, se evidenció que las PQRD recibidas y registradas en el formato desde el 11 de diciembre de 2018, no fueron informadas.

RECOMENDACIONES

- Durante el proceso de evaluación se evidencia que se han realizado planes de mejoramiento para la gestión de las PQRSD, sin embargo es pertinente que fortalezcan o replanteen las acciones; con el objetivo de garantizar que los informes publicados en la WEB sean oportunos, completos y fidedignos.
- Realizar actividades de cultura organizacional a los responsables de gestionar las PQRSD, encaminadas a fortalecer el conocimiento y cumplimiento de la normatividad, directrices de la entidad; así como, la ejecución de los controles existentes.

CONCLUSIÓN

En la gestión de las PQRD la Contaduría General de la Nación – CGN y como resultado de las pruebas de auditoría, se evidenció una mejora continua para el 4 trimestre, no obstante, hay que realizar monitoreos y seguimientos más frecuentes, teniendo en cuenta las debilidades enunciadas en éste informe.

ORIGINAL FIRMADO

MARITZA VELANDIA CARDOZO

Coordinador GIT de Control Interno

Elaboró: Doris Helena Orrego Ramírez

Victor Hernando Ojeda Ladino

Aprobó: Maritza Velandía Cardozo.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: calle 95 N° 15 - 56

Código Postal: 110221, Bogotá Colombia

www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co

PBX: (+57 1) 492 64 00



SC-7328-1



SA-CER-366516



OS - CER-366518



OS-CER-660642

